

## PERAN PEMERINTAH KECAMATAN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN ADMINISTRASI

(Suatu Studi di Kantor Kecamatan Bolangitang Barat Kabupaten Bolaang Mongondow Utara)

Oleh

*Marie Moh. Pontoh*<sup>1</sup>

*Johny Lumolos*<sup>2</sup>

*T.A.M.R. Gosal*<sup>3</sup>

### Abstrak

Pelayanan publik merupakan unsur penting dalam meningkatkan kualitas hidup sosial di dalam masyarakat manapun. Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial, selain itu diperjelas lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 tahun 2009 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Kecamatan merupakan salah satu ujung tombak pelayanan masyarakat yang langsung bersentuhan dengan masyarakat, kebutuhan akan legalitas administrasi mendorong, pemerintah harus memberikan pelayanan yang terbaik, khususnya kecamatan hal ini merupakan suatu tantangan tersendiri mengingat kecamatan adalah SKPD yang mendapat legitimasi dari kabupaten, sehingga semakin menambah beban bagi aparat. Penelitian ini melihat bagaimana peran dari pemerintah kecamatan dalam memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Dari hasil yang didapat dilapangan dapat dilihat dari beberapa indikator yang digunakan dalam melihat pelayanan yang diberikan dapat disimpulkan pelayanan dikantor Kecamatan Bolangitang barat belum berjalan maksimal.

***Kata Kunci : Peranan, Pemerintah Kecamatan, Pelayanan Publik***

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Prog. Studi Ilmu Pemerintahan Fispol - Unsrat

<sup>2</sup> Ketua Penguji/ Pembimbing Skripsi

<sup>3</sup> Sekretaris Penguji/ Pembimbing Skripsi

## PENDAHULUAN

Salah satu perubahan mendasar dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 1999 sebagaimana telah diganti dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 adalah dihapuskannya wilayah administrasi pemerintahan untuk tingkat kabupaten/kota ke bawah. Wilayah administrasi yang masih ada hanya wilayah administrasi propinsi, sehingga pemerintahan untuk tingkat kabupaten/kota ke bawah sepenuhnya menjalankan asas desentralisasi, kecuali untuk lima kewenangan pemerintah pusat. Penggabungan asas desentralisasi dan dekonsentrasi hanya terjadi pada tingkat provinsi. Propinsi sebagai wilayah administrasi merupakan wakil pemerintah pusat (menjalankan asas dekonsentrasi) sekaligus juga adalah daerah otonom yang melaksanakan asas desentralisasi.

Perubahan mendasar tersebut telah secara nyata mempengaruhi pula kedudukan, peran, dan fungsi camat dan kecamatan. Dengan dihapuskannya wilayah administrasi pemerintahan untuk tingkat kabupaten/kota ke bawah, kecamatan bukanlah lagi wilayah administrasi. Camat adalah perangkat daerah kabupaten/ kota bukan lagi kepala wilayah administrasi pemerintahan seperti pada masa berlakunya Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1974. Sebagai konsekuensinya camat bukan lagi penguasa tunggal di kecamatan yang berfungsi sebagai administrator pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan. Camat kini tidak lagi secara otomatis memiliki kewenangan untuk menjalankan urusan pemerintahan umum. Dengan demikian, kecamatan bukan lagi wilayah administrasi pemerintahan, melainkan sebagai wilayah kerja kecamatan bukan lagi wilayah kekuasaan camat melainkan menjadi areal tempat camat bekerja. Camat tidak lagi menjadi pusat dalam menjalankan tugas-tugas dekonsentrasi, namun telah beralih menjadi perangkat daerah yang hanya memiliki wilayah kerja dalam lingkungan wilayah kecamatan.

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah kecamatan bolangitang barat belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih

adanya berbagai keluhan masyarakat mengenai diskriminasi pelayanan. Sebagai contoh adanya masyarakat yang dipersulit ketika mengurus (surat keterangan kepemilikan tanah) di instansi pemerintah seperti dikenakan biaya ekstra untuk mendapatkan pelayanan yang lebih cepat. Selain itu keluhan lain yang diungkapkan pengguna layanan yaitu adanya ketidakpastian waktu sehingga mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan. Ketidakpastian waktu dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Instansi pemerintah tersebut. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Kecamatan sebagai penyedia layanan administrasi mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan dalam wilayah kecamatan serta meningkatkan efektivitas pelayanan publik dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang baik (good governance) serta peningkatan kualitas pelayanan dalam bentuk jasa atau perijinan melalui transparansi dan standarisasi pelayanan. Pelayanan yang baik kepada masyarakat harus didukung oleh pegawai-pegawai yang handal, berkompeten, mampu memahami serta dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Selain itu, mereka tentu harus memiliki komitmen dan tanggung jawab moral terhadap masyarakat. Masyarakat tentunya ingin mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dari pemerintah.

Pelayanan yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis pada bulan agustus tahun 2016 di Kantor Kecamatan Bolangitang barat, Penulis menemukan masalah terkait pelayanan publik. Masalah terkait pelayanan publik tersebut yaitu mengenai jangka waktu pelayanan, sebagai contoh dari sebagian pengurusan surat keterangan yang sering di buat oleh masyarakat, ketika masyarakat mengurus pembuatan surat keterangan kepemilikan tanah

Masyarakat menyampaikan proses pembuatan surat keterangan tersebut tidak sesuai dengan jangka waktu karena sering disebabkan oleh kehadiran camat di kantor, seringkali camat tidak berada di tempat dengan alasan ada panggilan rapat di ibukota kabupaten, menghadiri kegiatan-kegiatan seremonial, sedang keluar daerah, dan lain-lain sebagainya, sehingga hal ini memperlambat dalam pelayanan publik, karena semua jenis pelayanan memerlukan persetujuan camat melalui tanda tangan di surat pengantar tersebut. Selain itu sering juga dikeluhkan oleh masyarakat pengguna jasa layanan publik di kecamatan Bolangitang barat adalah keadaan sumber daya manusia aparatur, seperti aparatur yang dapat mengoperasikan perangkat computer, sesuai dengan kenyataannya di Kantor Kecamatan Bolangitang barat hanya terdapat satu orang aparat yang dapat mengoperasikan komputer untuk pengetikan surat-surat, sehingga apabila aparatur tersebut tidak hadir/masuk kerja, otomatis pelayanan publik akan terhambat sesuai dengan data sementara yang berhasil peneliti peroleh bahwa pegawai yang ada di kecamatan bolangitang barat hanya terdapat 11 (sebelas) orang, yang terdiri dari camat dengan pendidikan strata 2, sekertaris kecamatan pendidikan strata 1, kepala-kepala seksi pendidikan strata 1, dan staf pendidikan SMA dan SMP.

Peneliti sudah beberapa kali datang ke Kecamatan Bolangitang barat, di sana tersedia meja untuk menulis buku tamu namun penulis tidak menemukan petugas yang menjaga meja tersebut. Sedangkan selain menjaga buku tamu, petugas mempunyai tugas untuk memberi tahu alur atau proses keperluan pengguna layanan contohnya seperti standar operasional prosedur pengurusan kartu keluarga syarat-syarat yang harus dipenuhi adalah: mengisi formulir F01, mengisi formulir F-106, foto copy akta kelahiran, foto copy buku nikah, foto copy surat keterangan dari desa. Beberapa syarat ini tidak dicantumkan secara terperinci pada papan informasi yang ada di kantor kecamatan, sehingga masyarakat yang datang untuk mengurus administrasi tersebut harus menunggu penjelasan dari pegawai kecamatan yang ada.

Masalah ketiga, mengenai keramahan pegawai di Kecamatan kepada pengguna layanan yang datang. Ketidakramahan tersebut terlihat ketika pegawai yang tidak memberikan senyum kepada pengguna layanan, petugas yang mengobrol dengan petugas lain yang membicarakan permasalahan yang tidak berkaitan dengan pelayanan yang diberikan sehingga masyarakat yang sedang menerima layanan tidak dilayani dengan baik. Selain itu penulis menemukan adanya respon pegawai yang tidak tanggap dengan masyarakat yang ingin melakukan pelayanan dan belum mengerti mengenai prosedur pelayanan. sikap tidak tanggap sangat mengganggu kualitas pelayanan yang di rasakan oleh masyarakat yang datang dan ingin mendapatkan pelayanan yang baik.

### **Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian, maka dapat dirumuskan masalah penelitian ini adalah: Bagaimana peran pemerintah kecamatan dalam meningkatkan pelayanan publik di Kecamatan Bolangitang Barat?

Tujuan diadakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui peran Pemerintah Kecamatan Bolangitang barat dalam meningkatkan pelayanan publik, melalui peningkatan kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Bolangitang barat.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Konsep Peran**

Setiap manusia dalam kehidupannya masing-masing memiliki peran dan fungsi dalam menjalankan kehidupan sosialnya. Dalam melaksanakan perannya, setiap manusia memiliki cara atau sikap yang berbeda-beda. Hal ini sangat dipengaruhi oleh latar belakang kehidupan sosialnya.

Dalam Kamus Bahasa Indonesia menyebutkan pengertian peran sebagai berikut :

- a. Peran adalah pemain yang diandaikan dalam sandiwara maka ia adalah pemain sandiwara atau pemain utama.
- b. Peran adalah bagian yang dimainkan oleh seorang pemain dalam sandiwara, ia berusaha bermain dengan baik dalam semua peran yang diberikan

- c. Peran adalah bagian dari tugas utama yang harus dilaksanakan.

Analisis terhadap perilaku peranan dapat dilakukan melalui tiga pendekatan, yaitu ketentuan peranan, gambaran peranan dan harapan peranan. Ketentuan peranan adalah pernyataan formal dan terbuka tentang perilaku yang harus ditampilkan seseorang dalam membawa perannya. Gambaran peranan adalah suatu gambaran tentang perilaku yang secara aktual ditampilkan seseorang dalam membawakan perannya. Dari berbagai pengertian tersebut dapat ditarik kesimpulan mengenai pengertian peranan dalam hal ini peran pemerintah dalam melaksanakan fungsi dan tujuannya dalam pelayanan, pembangunan, pemberdayaan, dan pengaturan masyarakat. Seperti yang telah dikemukakan oleh Sarjono Sukanto bahwa peranan merupakan aspek dinamis dari kedudukan apabila seseorang melaksanakan hak-hak serta kewajiban sesuai dengan kedudukannya maka ia telah melakukan sebuah peranan.

## **Konsep Pelayanan**

### **1. Pengertian Pelayanan Administrasi**

Dalam suatu lembaga pemerintahan yang berorientasi pada kesejahteraan rakyat, pelayanan publik merupakan salah satu unsur penting. Pelayanan dapat diartikan sebagai pemberian (melayani) keperluan perorangan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan. Pelayanan Publik menjadi sorotan utama dalam penyelenggaraan pemerintahan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan atau uang; (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2007:4-5) pengertian pelayanan publik atau pelayanan umum adalah: Pelayanan Publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara

atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah: Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 UU No. 25/2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan salah satu kebutuhan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan. Pemenuhan kebutuhan merupakan hak dasar bagi setiap warga negara dan penduduk untuk mendapatkan pelayanan atas barang, jasa dan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan maksimal.

Pengertian lain menurut Hardiyansyah (2011:12) pengertian pelayanan publik adalah: Melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Dari pengertian pelayanan publik di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintah itu sendiri ataupun oleh lembaga non-pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan yang telah ditetapkan dengan segala sarana, dan perlengkapannya melalui prosedur kerja tertentu guna memberikan jasa pelayanan dalam bentuk barang dan jasa. Pelayanan publik yang dimaksud dalam penelitian ini

termasuk dalam segala bentuk pelayanan pada masyarakat yang dilakukan oleh Kantor Kecamatan Bolangitang Barat Kabupaten Bolaang Mongondow Utara dalam memenuhi kebutuhan masyarakat wilayah kecamatan Bolangitang Barat yang dilakukan berdasarkan asas, prinsip dan standar pelayanan publik agar mewujudkan pemerintahan yang demokratis.

## **2. Jenis Pelayanan Administrasi**

Munculnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan ada beberapa macam.

Menurut Hardiyansyah (2011:23) jenis pelayanan umum atau publik yang diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu:

### **a. Pelayanan administratif**

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang diperlukan oleh publik, misalnya: Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dan sebagainya.

### **b. Pelayanan Barang**

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya: jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.

### **c. Pelayanan Jasa**

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya: Pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, penanggulangan bencana, pelayanan sosial.

## **3. Unsur-unsur Pelayanan Publik**

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai jasa pelayanan yang mempunyai unsur-unsur didalamnya. Unsur-unsur proses pelayanan publik diperlukan agar dapat mendukung pelayanan yang diinginkan.

Atep Adya Bharata (2003:11) mengemukakan pendapatnya terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu:

- a. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa-jasa (services).
- b. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (customer) atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
- c. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- d. Kepuasan Pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang atau jasa yang mereka nikmati.

## **4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan**

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan image organisasi sehingga citra organisasi di mata masyarakat terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula. Menurut Kasmir (2006:3), faktor yang mempengaruhi pelayanan adalah: Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.

Menurut Atep Adya Barata (2003:37), Kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal.

Masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting, yaitu sebagai berikut:

- a. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), yaitu pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif.
- b. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa.

## **5. Azas, Prinsip dan Standar Pelayanan Publik**

Pelayanan publik dilakukan untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaranya membutuhkan azas-azas pelayanan. Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan publik, penyedia pelayanan publik harus memperhatikan azas pelayanan publik. Azas-azas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63/2003 sebagai berikut:

- a. Transparasi. Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas. Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional. Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif. Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan Hak. Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

## **6. Kualitas Pelayanan Publik**

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya penyedia pelayanan untuk menciptakan kepuasan bagi para penerima pelayanan. Jika layanan yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan harapan penerima layanan maka dapat dikatakan pemberi layanan tersebut mempunyai kualitas yang baik, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima atau yang dirasakan lebih rendah dari pada yang diharapkan maka dapat dikatakan kualitas layanan itu buruk.

Kualitas menurut Fandy Tjiptono (2007:4) adalah suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi harapan, sehingga kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya yang mereka harapkan. Jika jasa pelayanan yang diterima sesuai yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

## **7. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik**

Zeithaml dkk 1990 dalam Hardiyansyah (2011:46-47) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu : Tangible (berwujud), Reliability (kehandalan), Responsiveness (ketanggapan), Assurance (Jaminan), Empathy (Empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

- a. Dimensi Tangible (berwujud), terdiri atas indikator :

- 1) Penampilan petugas dalam melayani pengguna layanan.

Penampilan adalah suatu bentuk citra diri yang terpancar pada diri seseorang dan merupakan sarana komunikasi diri dengan orang lain. Berpenampilan menarik adalah salah satu kunci sukses dalam bekerja, terutama bidang pekerjaan yang sering berhubungan

dengan orang banyak. Contohnya memiliki inner beauty yang baik, self control terkendali, memperhatikan ekspresi, body language, cara berbicara, menjaga kesehatan tubuh, berpakaian sesuai ketentuan, bersih dan rapi.

2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.

Kenyamanan yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman dengan menggunakan pendingin ruangan agar pengguna layanan nyaman dalam melakukan pelayanan, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan.

3) Kemudahan dalam proses pelayanan.

Kemudahan proses pelayanan yaitu kemudahan pengguna layanan dalam mengurus keperluannya di kantor pelayanan, kemudian kemudahan tempat dan lokasi serta sarana dan prasarana dan pendukung lainnya yang memadai.

4) Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan.

Kedisiplinan yaitu dimana pegawai pelayanan disiplin dalam melayani pengguna layanan seperti mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan tepat waktu dan tidak membuat pengguna layanan menunggu terlalu lama.

5) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

Penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan demi kelancaran proses pelayanan. Alat bantu yang dimaksud adalah alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan seperti komputer dan perangkatnya serta kamera untuk keperluan foto KTP.

b. Dimensi Reability (Kehandalan), terdiri atas indikator :

1) Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan.

Kecermatan atau ketelitian pegawai sangat diperlukan agar tidak terjadi kesalahan dalam melayani pengguna layanan.

2) Memiliki Standar pelayanan yang jelas.

Dalam melakukan pelayanan publik, penyedia layanan harus mempunyai standar pelayanan publik yang jelas meliputi prosedur pelayanan,

waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana prasarana, dan kompetensi petugas pelayanan.

3) Kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan.

Kemampuan pegawai pelayanan dalam menggunakan alat bantu yang tersedia sangat dibutuhkan agar memudahkan pengguna layanan dalam melakukan proses pelayanan.

4) Keahlian petugas menggunakan alat bantu pelayanan.

Keahlian berarti sudah lebih mampu dalam menguasai. Keahlian merupakan sesuatu yang harus dimiliki pegawai dalam proses pelayanan agar pelayanan berjalan dengan lancar.

c. Dimensi Responsiviness (Respon/Ketanggapan), terdiri atas:

1) Merespon setiap pelanggan.

Merespon berarti tanggap. Sikap respon ini dibutuhkan agar pengguna layanan merasa senang dan merasa dihargai ketika pegawai layanan dapat memberikan sikap respon kepada pengguna layanan.

2) Pelayanan dengan cepat dan tepat.

Pengguna layanan akan merasa senang ketika pengguna layanan mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan cepat dan tepat. Tepat di sini dapat diartikan pegawai memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan.

3) Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.

Jika pekerjaan dilakukan dan dikerjakan dengan tepat waktu maka tidak akan membuat pengguna layanan menunggu terlalu lama. Waktu yang tepat di sini dapat diartikan sesuai dengan standar pelayanan publik yang sudah dibuat oleh masing-masing penyedia layanan.

4) Respon keluhan pelanggan.

Setiap penyedia layanan publik wajib untuk merespon dan menanggapi keluhan pelanggan. Biasanya keluhan terjadi jika pegawai layanan tidak melaksanakan proses pelayanan dengan baik.

d. Dimensi Assurance (Jaminan), terdiri atas indikator :

1) Jaminan Tepat waktu pelayanan.

Jaminan tepat waktu sangat diperlukan oleh pengguna layanan agar pengguna

layanan merasa yakin dengan waktu yang diberikan oleh penyedia layanan.

2) Jaminan Kepastian biaya dalam pelayanan.

Jaminan kepastian biaya biasanya ada pada standar pelayanan publik masing-masing penyedia pelayanan.

e. Dimensi Emphaty (Empati), terdiri atas indikator :

1) Mendahulukan kepentingan pengguna layanan.

Pengguna layanan merupakan prioritas dalam proses pelayanan. Sebagai pegawai pelayanan sebaiknya mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan yang bersifat pribadi.

2) Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun.

Keramahan dan kesopanan pegawai sangat diperlukan dalam proses pelayanan agar pengguna layanan merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan khususnya pegawai pelayanan. Pengguna layanan akan merasa sangat dihargai ketika pegawai pelayanan bersikap ramah dan sopan santun.

3) Tidak diskriminasi.

Dalam melayani pengguna layanan, pegawai tidak boleh membedakan pengguna layanan yang akan mengurus keperluannya di kantor pelayanan. Semua harus dilayani sesuai dengan nomor antrian yang disediakan.

4) Melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Sikap menghargai dalam melayani hampir sama dengan sikap sopan santun. Sikap menghargai dapat dilakukan dengan menyapa serta tersenyum dengan pengguna layanan, menanyakan keperluan pengguna layanan, memberikan penjelasan yang berkaitan dengan keperluan pengguna layanan dan berusaha agar kebutuhan pengguna layanan dapat terpenuhi.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus dalam penelitian ini adalah Kualitas pelayanan public, yaitu merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses,

lingkungan, dan yang akan menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Terdapat lima dimensi dalam mengukur kualitas pelayanan, yaitu: Tangibel (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiviness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), Emphaty (Empati).

Jadi informan dalam penelitian ini adalah Kepala Bagian Umum, pegawai yang melayani pelayanan di Kantor Kecamatan Bolangitang barat dan masyarakat sebagai pengguna layanan di Kantor Kecamatan Bolangitang barat yang dapat memberikan informasi yang relevan dengan tujuan penelitian. Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan beberapa teknik, yaitu sebagai berikut: Observasi, Wawancara, Dokumentasi

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan teknik kualitatif yaitu teknik analisis interaktif.

## HASIL PENELITIAN

Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bolangitang Barat saat ini, peneliti menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk dalam Hardiansyah, yaitu *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati). Selain itu peneliti juga meneliti apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Bolangitang Barat.

### 1. *Tangible* (Berwujud)

Dimensi *Tangible* (berwujud) merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan media komunikasi dalam pelayanan. Jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat sebagai masyarakat sudah baik maka masyarakat akan menilai baik dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan Kecamatan Bolangitang Barat namun sebaliknya jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat buruk, maka masyarakat akan menilai buruk dan tidak akan merasa



puas terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan. Untuk mengukur dimensi *Tangible* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bolangitang Barat dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

a. Penampilan pegawai dalam melayani masyarakat

Penampilan pegawai pelayanan sangat mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan. Berkaitan dengan penampilan pegawai pelayanan, di Kantor Kecamatan Bolangitang Barat pegawai layanan sudah berpenampilan rapi dan menggunakan seragam sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan. Sesuai dengan pernyataan Kepala Bagian Umum yang peneliti wawancarai bahwa: “Penampilan itu sangat berpengaruh besar dalam proses pelayanan karena penampilan merupakan salah satu unsur yang nanti mendukung untuk memberikan pelayanan, sikap dan penampilan pegawai merupakan kesan pertama bagi masyarakat yang datang. Jika penampilan pegawai tidak menarik, maka masyarakat juga tidak akan tertarik dengan kualitas pegawai tersebut. Selain itu, penampilan pegawai di Kantor Kecamatan Bolangitang Barat sudah mengenakan seragam sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pemerintah kabupaten yaitu seragam pegawai negeri”.

b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan

Kenyamanan tempat dalam proses pelayanan sangat penting bagi masyarakat. Selain itu tempat pelayanan juga sangat mempengaruhi kualitas pelayanan. Kecamatan sebagai penyedia layanan harus memberikan kenyamanan tempat bagi masyarakat yang datang, dari menyediakan tempat yang cukup agar masyarakat tidak merasa sempit di dalam ruangan, kemudian menyediakan tempat duduk yang disesuaikan dengan ruangan yang ada, apalagi banyak orang yang mengantri untuk mendapatkan pelayanan.

c. Kemudahan dalam proses pelayanan

Kemudahan dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan bagi masyarakat agar proses pelayanan lebih cepat. Berdasarkan penelitian hasil wawancara, Kecamatan

Bolangitang Barat sudah menerapkan kemudahan bagi masyarakat yang ingin mengurus keperluannya di bagian pelayanan. Salah satu contoh kemudahan yang diberikan adalah dengan memberikan syarat-syarat yang dibutuhkan masyarakat untuk menyelesaikan keperluannya dibagian pelayanan.

d. Kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan

Disiplin kerja sangat dibutuhkan oleh setiap pegawai dalam melaksanakan pelayanan. Disiplin menjadi persyaratan bagi pembentukan sikap, perilaku, dan tata kehidupan yang akan membentuk kepribadian pegawai yang penuh tanggung jawab dalam bekerja, dengan begitu akan menciptakan suasana kerja yang kondusif dan mendukung usaha pencapaian tujuan. Apalagi dalam proses pelayanan, petugas harus disiplin dalam segi waktu maupun disiplin kerja, khususnya dalam mengerjakan keperluan masyarakat. Pegawai pelayanan harus mementingkan keperluan masyarakat di atas kepentingan pribadinya karena pekerjaan pelayanan merupakan pekerjaan yang mengedepankan kepentingan umum, dengan kata lain kepentingan masyarakat harus diprioritaskan oleh pegawai.

e. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

Alat bantu dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan demi kelancaran proses pelayanan. Alat bantu yang biasa digunakan oleh pegawai kecamatan dalam menyelesaikan tugasnya adalah komputer, dan printer. Adanya alat bantu sangat mendukung proses pelayanan sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan cepat. Seperti yang disampaikan Kepala bagian umum bahwa “Alat bantu yang kami gunakan untuk membantu proses pelayanan, seperti komputer dan perangkatnya”. Selain itu berkaitan dengan alat bantu yang digunakan, salah satu masyarakat mengatakan bahwa, “Setahu saya alat bantu yang digunakan di Kecamatan Bolangitang Barat adalah komputer dan printer yang biasanya digunakan untuk membuat surat-surat”.

## **2. *Reliability* (Kehandalan)**

*Reliability* (Kehandalan) merupakan kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan

dengan segera dan memuaskan. Dimensi *Reliability* ini juga merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara tepat waktu dan konsisten. Kehandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sesuai dengan prosedur kerja, standar pelayanan dan waktu yang telah dijanjikan. Pemenuhan pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu, kecakapan dalam memberikan layanan serta kecakapan dalam menanggapi keluhan jika ada keluhan yang masuk dari pelanggan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat. Untuk mengukur dimensi *Reliability* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bolangitang Barat dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

a. Kecermatan pegawai dalam melayani masyarakat

Kecermatan atau ketelitian pegawai dalam melayani masyarakat sangat penting bagi proses pelayanan. Jika pegawai tidak cermat dalam melayani masyarakat maka akan terjadi kesalahan dan menimbulkan pekerjaan baru. Sebagai contoh ketika pegawai salah ketik dalam penulisan nama pada surat pengantar kependudukan, maka masyarakat harus mengurus kembali nama yang salah tersebut. Dari ketidakcermatan tersebut akan menimbulkan pekerjaan baru yang seharusnya tidak perlu dilakukan oleh pegawai, serta akan menimbulkan penilaian yang kurang baik oleh masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Maka dari itu pegawai harus cermat dalam mengerjakan tanggung jawab tugas khususnya yang berkaitan dengan pelayanan agar tercipta pelayanan yang baik dan masyarakat akan menilai baik. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, pegawai kantor Kecamatan Bolangitang Barat sudah cermat atau teliti dalam melayani masyarakat.

Jelas sekali bahwa pegawai dalam melakukan proses pelayanan harus cermat agar tidak terjadi kesalahan yang mengharuskan masyarakat mengurus kembali kesalahan yang dibuat oleh pegawai dikarenakan ketidakcermatan

pegawai dalam melakukan proses pelayanan.

b. Memiliki Standar Pelayanan yang jelas

Kecamatan Bolangitang Barat sudah memiliki Standar pelayanan yang jelas dan terlihat pada Peraturan Bupati Bolaang Mongondow Utara Nomor 64 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik Pada Kecamatan. Standar ini meliputi prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana prasarana, dan kompetensi petugas pelayanan.

Namun masyarakat sebagai masyarakat tidak semuanya mengetahui standar pelayanan publik di kantor Kecamatan Bolangitang Barat seperti yang dikemukakan oleh Andre Otoluwa bahwa “Saya tidak tahu menahu masalah ada atau tidaknya standar pelayanan publik di kantor Kecamatan Bolangitang Barat, yang saya tahu saya mengurus keperluan saya kemudian dilayani dengan cepat dan selesai. Tapi sepertinya ada, cuma saya tidak tahu bagaimana standar pelayanan publik di sini”.

c. Kemampuan Pegawai dalam menggunakan alat bantu

Kemampuan pegawai menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan merupakan modal yang sangat penting dalam menunjang kualitas pelayanan. Namun, berdasarkan penelitian yang dilakukan, pegawai pelayanan yang ada di Kecamatan Bolangitang Barat belum semuanya mampu untuk menggunakan alat bantu yang ada di ruang pelayanan. Hanya ada satu atau dua orang yang mampu mengoperasikan komputer dan perangkatnya sebagai alat bantu pelayanan. Seharusnya sudah semua mampu menguasai alat bantu dalam proses pelayanan.

Pak Wanli Lauma selaku pegawai di kantor Kecamatan Bolangitang Barat juga mengatakan bahwa “Belum semua pegawai di sini mampu menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Di sini kami hanya berempat, kemudian yang sudah mampu menggunakan hanya saya dan teman saya satu. Dua pegawai lainnya belum mampu. Saya hanya mampu menggunakan alat bantu tersebut sebatas untuk mengurus keperluan masyarakat saja”.

d. Keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu

Selain kemampuan, keahlian dalam menggunakan alat bantu juga perlu dimiliki oleh pegawai layanan dalam melayani masyarakat. Terlihat jika pelayanan ramai dengan banyaknya masyarakat yang datang, pegawai yang ahli dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan seperti komputer dan perangkatnya hanya satu atau dua yang ahli dalam menguasai alat bantu tersebut. Seperti yang di katakan oleh Bapak Wanli Lauma bahwa “Pegawai pelayanan di sini belum mempunyai keahlian untuk menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan karena kami bukan dari pegawai pelayanan yang tetap. Kami bertugas di sini karena dibagian pelayanan Kecamatan Bolangitang Barat belum mempunyai pegawai pelayanan tetap yang seharusnya sudah ahli dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan”.

### 3. *Responsiviness* (Ketanggapan)

*Responsiviness* (Ketanggapan) yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah dijanjikan. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini berkaitan dengan akal dan cara berfikir pegawai yang ditunjukkan pada pelanggan. Untuk mengukur dimensi *Responsiviness* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bolangitang Barat dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

a. Merespon setiap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan

Pegawai wajib merespon masyarakat yang datang. Masyarakat akan merasa dihargai oleh pegawai layanan ketika pegawai layanan dapat memberikan respon yang baik. Merespon masyarakat dapat menimbulkan efek positif bagi kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Bolangitang Barat. Pegawai merespon dan tanggap dengan para masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan ini dibuktikan ketika masyarakat

yang sudah selesai mendapatkan pelayanan, pegawai langsung memanggil antrian selanjutnya dan bertanya apa keperluan yang diperlukan.

b. Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat

Pelayanan yang cepat dan tepat merupakan hal penting yang harus dilakukan sebagai bentuk *responsiviness* terhadap masyarakat, akan tetapi selain cepat pelayanan juga harus dilakukan dengan tepat. Jika pegawai sudah memberikan pelayanan dengan cepat dan teliti maka pegawai layanan sudah menjalankan tugas dengan profesional sehingga masyarakat akan merasa senang.

c. Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat

Waktu yang tepat untuk menyelesaikan pekerjaan dalam suatu proses pelayanan merupakan hal yang penting, karena dengan menyelesaikan dengan tepat waktu maka tidak akan membuat masyarakat menjadi menunggu. Tetapi tidak semua pekerjaan dapat diselesaikan dengan tepat waktu. Seperti yang dikatakan oleh Ibu Milco Berahima bahwa “Saya pernah melakukan pelayanan membuat surat keterangan tanah, ternyata jadinya sampai dua bulan. Itu tidak tepat waktu, karena perubahan peraturan jadi saya harus nunggu lama”. Jadi sebaiknya pegawai memberikan penyelesaian waktu yang tepat agar masyarakat tidak merasa kecewa dengan janji yang diberikan oleh pegawai pelayanan.

d. Semua keluhan pelanggan direspon oleh pegawai

Keluhan akan terjadi jika pegawai layanan tidak melaksanakan proses pelayanan dengan baik. Kecamatan Bolangitang Barat sebagai penyedia layanan menyediakan sarana untuk menyampaikan keluhan jika ada masyarakat yang mempunyai keluhan terkait proses pelayanan. Seperti yang peneliti lihat Kecamatan Bolangitang Barat menyediakan kotak saran untuk memberikan komentar atau memberikan keluhan terkait pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Bolangitang Barat. Biasanya ketika ada keluhan masuk secara langsung pegawai langsung menanggapi dan mengucapkan terima kasih. Selanjutnya

keluhan aan disampaikan dan dibahas bersama pada rapat rutin 3 bulan yang telah diagendakan.

#### **4. Assurance (Jaminan)**

Dimensi *Assurance* (Jaminan) yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, resiko, dan keraguraguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal. Untuk mengukur dimensi *Assurance* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bolangitang Barat dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

- a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
- b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan

#### **5. Emphaty (Empati)**

Dimensi *Emphaty* (Empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan masyarakat. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap masyarakat dengan menempatkan dirinya pada situasi sebagai masyarakat. Untuk mengukur dimensi *Emphaty* (Empati) dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bolangitang Barat dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

- a. Mendahulukan Kepentingan masyarakat  
Masyarakat dalam proses pelayanan merupakan prioritas dalam pelayanan. Apapun keperluan masyarakat terkait pelayanan di Kecamatan harus pendapat prioritas utama dan harus sesuai dengan apa yang diperlukan oleh masyarakat. Namun ketika peneliti mengamati tidak semua pegawai mendahulukan kepentingan masyarakat. Terlihat ketika masih ada masyarakat yang mengantri namun ada pegawai yang memiih untuk mementingkan urusan pribadinya seperti menjemput anak ke sekolah.

Camat mengatakan bahwa “Saya rasa tergantung kepentingannya, pegawai juga pasti akan melihat kepentingannya. Jika memang ada telepon yang tidak penting kan bisa ditunda dulu untuk mengangkat telepon karena sedang melayani. Jika memang teleponnya sangat penting, pegawai selalu meminta izin terlebih dahulu”.

Mendahulukan kepentingan masyarakat memang penting karena masyarakat merupakan prioritas pegawai layanan. Jika masyarakat tidak merasa didahulukan akan timbul keluhan dan akan memberikan citra yang buruk bagi bagian pelayanan.

- b. Petugas melayani dengan ramah dan sopan santun

Keramahan pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Jika pegawai ramah maka akan memberikan penilaian yang baik dari masyarakat, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang didalamnya banyak terdapat orang yang ramah. Orang yang ramah berarti orang yang tanggap dengan keperluan orang lain. Selain ramah, sikap sopan santun juga sangat diperlukan oleh pegawai layanan untuk melayani masyarakat.

Keramahan dan sikap sopan santun pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Jika pegawai pelayanan ramah dan sopan santun maka akan memberikan penilaian yang baik dari masyarakat, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang didalamnya banyak terdapat orang yang ramah dan sopan santun. Orang yang ramah berarti orang yang tanggap dengan keperluan orang lain. Namun ketika peneliti mengamati, belum semua pegawai memberikan keramahan kepada masyarakat karena ada beberapa pegawai yang mengobrol dengan pegawai lain ketika melayani masyarakat.

Boulo dan vuyu mengatakan bahwa “Pegawai di sini ramah pak, tapi tidak semua. Mungkin karena saat itu saya sedang mendapatkan pegawai yang ramah. Belum tahu juga kalau yang lain. Mudah-mudahan ramah juga. Saya juga pernah melihat pegawai mengobrol dengan pegawai lain tapi tidak terus-terusan hanya mengobrol biasa, yang saya rasakan pegawai di sini belum

semua ramah pak. Ada juga yang jarang ramah dengan masyarakat.”

Keramahan dan sikap sopan santun memang sangat penting dimiliki oleh pegawai pelayanan dalam proses pelayanan melayani masyarakat agar masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

## PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan. Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Namun, demikian meskipun definisi ini berorientasi pada masyarakat, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa pelayanan harus menuruti semua keinginan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi masyarakat atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan. Pelayanan yang berkualitas dapat dinilai dari dimensi-dimensi Pelayanan sebagai berikut :

*Tangible* (Bukti Fisik). Dimensi ini merupakan kemampuan suatu penyedia layanan dalam menunjukkan eksistensinya pada masyarakat. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa yang meliputi fasilitas fisik tempat pelayanan tersebut, teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan) serta penampilan pegawai dalam melayani masyarakat. Secara singkat dapat diartikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan personil.

Pada penelitian ini, dimensi *tangible* ditentukan oleh indikator-indikator yaitu penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam

proses pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

Pelayanan publik di Kecamatan Bolangitang Barat Kabupaten Bolaang Mongondow Utara sudah menerapkan dimensi *Tangible* beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan contohnya tidak adanya pendingin ruangan atau AC yang ketika siang hari serta ruangan penuh dengan masyarakat yang mengantri maka suasana akan menjadi panas. Selain AC, banyak dijumpai kertas-kertas yang masih berserakan di atas meja pelayanan yang membuat tempat pelayanan terlihat berantakan.

Kenyamanan tempat pelayanan sangat mempengaruhi proses pelayanan. Penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk penyedia layanan karena jika masyarakat sudah merasa nyaman dengan yang sudah disediakan maka akan berpengaruh baik bagi penyedia layanan, tetapi sebaliknya jika masyarakat masih merasa belum nyaman maka akan berpengaruh buruk bagi penyedia layanan.

Dimensi yang kedua adalah dimensi *Reliability* (Kehandalan). Dimensi ini merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya. Kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan sangat membantu masyarakat dalam menerima pelayanan dengan cepat dan mudah. Kehandalan dapat dilihat dari kecermatan dalam melayani, kemampuan dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Kehandalan merupakan kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

Pada penelitian ini, *reability* ditentukan oleh indikator-indikator yaitu kecermatan pegawai dalam melayani masyarakat, kecamatan memiliki standar yang jelas atau tidak, kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, keahlian pegawai dalam proses pelayanan. Pelayanan publik di Kecamatan Bolangitang Barat Kabupaten Bolaang Mongondow Utara sudah menerapkan dimensi *reliability*. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain kecermatan pegawai dalam melayani masyarakat, kecamatan memiliki standar yang jelas atau tidak, kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan karena pegawai yang ada di kantor pelayanan bukan dari seksi pelayanan, namun dari seksi lain yang ada di Kecamatan Bolangitang Barat. Dalam pelaksanaan pelayanan, masyarakat yang akan menilai bagaimana kinerja dan kemampuan pegawai dalam melaksanakan proses pelayanan. Keahlian pegawai di kantor Kecamatan Bolangitang Barat sangat diperlukan karena keahlian pegawai ini yang akan menjadi penentu keberhasilan pelayanan. Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu di Kecamatan Bolangitang Barat masih belum semuanya menguasai ditunjukkan dengan sedikitnya tenaga ahli yang mampu menggunakan alat bantu pelayanan seperti komputer dan perangkatnya.

Kemampuan dan sumber daya pegawai di kantor Kecamatan Bolangitang Barat masih sangat terbatas, selain itu ketiadaan pegawai dalam pelaksanaan pelayanan menghambat kinerja pelayanan. Permasalahan tersebut tentunya harus menjadi perhatian penyedia layanan dalam mengoptimalkan kinerja pegawai, karena *standard operating procedure* tidak akan berjalan sesuai dengan tujuan apabila tidak diimbangi dengan kehandalan atau kemampuan pegawai yang baik dalam melayani masyarakat.

Selanjutnya dimensi yang ketiga adalah Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan). Dimensi ini merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat, dengan penyampaian informasi yang berkaitan dengan keperluan pelayanan dengan jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemauan untuk membantu masyarakat dengan baik dan cepat.

Pelayanan publik di Kecamatan Bolangitang Barat Kabupaten Bolaang Mongondow Utara sudah menerapkan dimensi *Responsiviness* beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain merespon setiap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan, pegawai melakukan pelayanan dengan cepat, pegawai melakukan pelayanan dengan tepat, pegawai memberikan pelayanan dengan cermat, pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan semua keluhan masyarakat direspon oleh pegawai layanan.

Daya tanggap adalah kesediaan pegawai pelayanan untuk membantu masyarakat dan menyelenggarakan pelayanan secara tepat waktu. Daya tanggap berkaitan dengan ketanggapan petugas yang akan meningkatkan kenyamanan masyarakat, ini sebagai salah satu pendorong keberhasilan pelayanan, daya tanggap pelaksanaan pelayanan akan mempengaruhi hasil kinerja sebab jika pelaksanaan pelayanan didasari oleh sikap, keinginan dan komitmen untuk melaksanakan pelayanan dengan baik, maka akan tercipta peningkatan kualitas pelayanan yang semakin baik.

Selanjutnya dimensi yang ketiga adalah Dimensi *Assurance* (Ketanggapan). Dimensi ini merupakan jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya masyarakat kepada penyedia layanan. Terdiri dari komponen komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.

Secara singkat dapat diartikan sebagai pengetahuan dan keramahan pegawai dan kemampuan pegawai untuk dapat dipercaya dan diyakini.

Pelayanan publik di Kecamatan Bolangitang Barat Kabupaten Bolaang Mongondow Utara sudah menerapkan dimensi *Assurance* berserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, pegawai memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

Jaminan yang diberikan penyedia layanan berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan yang memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada masyarakat, sifat dipercaya yang dimiliki para pegawai. Jika masyarakat sudah diberikan jaminan terkait pelayanan, maka akan menumbuhkan kepercayaan masyarakat penyedia layanan.

Dimensi yang terakhir yaitu *Emphaty* (Empati). Dimensi ini memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada masyarakat dengan berupaya memahami keinginan masyarakat dimana penyedia layanan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang masyarakat, memahami kebutuhan masyarakat secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Secara singkat dapat diartikan sebagai usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan masyarakat secara individual.

Pelayanan publik di Kecamatan Bolangitang Barat Kabupaten Bolaang Mongondow Utara sudah menerapkan dimensi *Emphaty* berserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain mendahulukan kepentingan masyarakat, pegawai melayani dengan sopan santun, pegawai melayani dengan tidak diskriminatif, dan petugas melayani serta menghargai setiap masyarakat. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan

sesuai harapan masyarakat seperti pegawai pelayanan belum melayani dengan sikap ramah.

Masih ada beberapa pegawai yang belum memberikan senyuman dan sapaan kepada masyarakat yang akan melakukan proses pelayanan. Masih dirasakan oleh masyarakat yang mendapatkan ketidakramahan pegawai. Masyarakat tidak akan merasa puas jika pegawai tidak memberikan keramahan kepada masyarakat yang akan melakukan proses pelayanan.

Salah satu faktor utama kesuksesan dalam pelayanan adalah keramahan kepada masyarakat yang salah satu contohnya dengan tersenyum dan menyapa, dengan senyuman dan sapaan maka masyarakat akan merasa bahwa dirinya telah diperhatikan dan dari situ muncul dari dalam hati masyarakat bahwa masyarakat akan merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan. Keramahan memang bukan aset, tetapi keramahan adalah kunci sukses untuk penyedia layanan menjalin hubungan yang baik dengan masyarakat.

Dalam proses pelayanan publik tidak selalu berjalan sesuai dengan yang diharapkan, masih terdapat faktor-faktor yang menghambat proses pelayanan publik, diantaranya sumber daya pegawai yang masih kurang dan dibuktikan dengan ketiadaan pegawai tetap di seksi pelayanan bagian pelayanan yang pastinya sudah menguasai yang berkaitan dengan proses pelayanan. Pegawai pelayanan kantor pelayanan Kecamatan Bolangitang Barat saat ini adalah mereka yang bertugas di seksi pemerintahan ada tiga orang dan satu orang lainnya berasal dari seksi-seksi lain di Kecamatan Bolangitang Barat yang mempunyai tugas untuk bergantian menjaga di bagian pelayanan karena yang menjaga di bagian pelayanan umum bukan dari bagian pelayanan itu sendiri, maka keahlian yang dimiliki khususnya pegawai dibagian pelayanan belum bisa optimal. Kegiatan pelayanan merupakan kegiatan yang berhadapan langsung dengan orang lain yaitu masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. *Tangible* (Bukti Fisik) yang mempunyai indikator penampilan, kenyamanan, kemudahan, dan penggunaan alat bantu sudah diterapkan, namun ada indikator yang belum sepenuhnya di laksanakan yaitu mengenai kenyamanan tempat pelayanan, yaitu kantor Kecamatan Bolangitang Barat.
2. *Reliability* (Kehandalan) yang mempunyai indikator kecermatan, standar pelayanan yang jelas, kemampuan, dan keahlian sudah diterapkan, namun ada indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat yaitu mengenai keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan seperti perangkat computer untuk pengetikan surat-surat.
3. *Responsiviness* (Ketanggapan) yang mempunyai ukuran merespon, cepat, tepat, cermat, tepat waktu dan merespon keluhan masyarakat sudah diterapkan dimensi ini sesuai dengan keinginan masyarakat terbukti karena tidak ada keluhan dari masyarakat terkait indikator dalam dimensi *Responsiviness*.
4. *Assurance* (Jaminan) yang mempunyai indikator jaminan tepat waktu dan jaminan kepastian biaya sudah diterapkan sesuai dengan keinginan masyarakat. Hal ini terbukti karena tidak ada keluhan dari masyarakat terkait indikator dalam dimensi *Assurance*.
5. *Emphaty* (Empati) yang mempunyai indikator mendahulukan kepentingan masyarakat, ramah sopan santun, tidak diskriminatif, dan menghargai sudah diterapkan, namun ketika peneliti mengamati pada waktu melakukan wawancara dengan boulo dan vuyu, masih ada indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat yaitu mengenai ketidakramahan pegawai layanan dalam melayani masyarakat.

### Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka dapat diberikan saran-saran berikut :

1. Kantor Kecamatan Bolangitang Barat sebaiknya menambahkan sarana dan prasarana seperti AC di ruang pelayanan untuk masyarakat, selain itu perlu adanya *fling cabinet* untuk menyimpan kertas-kertas yang terlihat berantakan di atas meja ruang pelayanan agar masyarakat lebih merasa nyaman dengan penambahan sarana dan prasarana tersebut.
2. Kecamatan Bolangitang Barat perlu memberikan pelatihan kepada pegawai layanan yang belum mampu untuk mengoperasikan alat bantu yang tersedia dalam proses pelayanan. Selain itu, penambahan karyawan tetap di bagian pelayanan sebanyak empat orang juga perlu dengan mengajukan permintaan pegawai kepada Kabupaten Bolaang Mongondow Utara.
3. Pegawai di Kecamatan Bolangitang Barat sebaiknya saling mengingatkan arti pentingnya keramahan terhadap masyarakat dalam proses pelayanan agar masyarakat memberikan respon yang baik terhadap pegawai pelayanan.
4. Kantor Kecamatan Bolangitang Barat khususnya bagian pelayanan sebaiknya sudah mempersiapkan dan menyediakan bahan/materi untuk memberikan pelayanan, agar masyarakat tidak menunggu terlalu lama.

## DAFTAR PUSTAKA

- Atep Adya Barata. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Yudhistira.
- Gomes, Faustino Cardoso. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kasmir. 2006. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Lembaga Administrasi Negara. 2004. *Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI); Dalam landasan dan pedoman pokok penyelenggaraan dan pengembangan system administrasi negara*.



- Moenir H.A.S. 2002. *Manajemen Kantor*. Jakarta: Yudhistira.
- \_\_\_\_\_.2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Suharto, Edi. 2006. *Membangun Masyarakat memberdayakan Rakyat*. Bandung : PT. Refika Aditama.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung
- Sangarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 1987. *Metode Penelitian Survei*. LP3ES, Yogyakarta
- Burhan Bungin. 2003. *Analisis data penelitian kualitatif*. Jakarta : PT. Grafindo Perkasa
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.